EXPERIMENTEEL ONDERZOEK INTENSIEVE DIENSTVERLENING VERSUS BASISDIENSTVERLENING BIJ UWV

SEOR

Jaap de Koning

Paul de Hek

REGIOPLAN

Luuk Mallee

Maikel Groenewoud

EPSILON RESEARCH

Wim Zwinkels

Rotterdam/Amsterdam, oktober 2015

Inhoud

MANAGEMENTSAMENVATTING

In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van een experiment waarmee intensieve dienstverlening en basisdienstverlening op effectiviteit zijn vergeleken. Dit betreft de dienstverlening zoals deze in de jaren 2012 en 2013 in de 4e tot en met de 12e maand WW werden ingezet. Basisdienstverlening bestond uit online dienstverlening (e-dienstverlening), een groepsgesprek in de 4^{e} maand WW en beperkte inzet van workshops. Intensieve dienstverlening bestond naast online dienstverlening uit individuele gesprekken in de 4^{e}, 7^{e} , 10^{e} en 12^{e} maand WW en een iets ruimere inzet van workshops en competentietests.

Conclusie
Conclusie is dat bij intensieve dienstverlening de uitstroomkans (naar werk) significant hoger is dan bij basisdienstverlening. Het gevonden effect is klein: minimaal enkele procentpunten, maar mogelijk iets groter.

Het belang van evaluatie op basis van experimenten
De onderzoeksmethode die is gebruikt, is een gerandomiseerd experiment (randomised controlled trial). Een experimentele opzet geeft de beste garantie om het netto-effect van een maatregel betrouwbaar vast te stellen. Het netto-effect is het effect van het inzetten van een maatregel in vergelijking met de situatie dat de maatregel niet ingezet zou zijn. De experimentele opzet houdt in dat uit de potentiële groep van deelnemers een willekeurige steekproef wordt genomen en dat de personen uit de steekproef willekeurig worden toegewezen aan twee groepen: een deelnemersgroep en een controlegroep. De deelnemersgroep krijgt de maatregel en de controlegroep niet. Vervolgens worden beide groepen gevolgd om (in dit geval) na te gaan of een groter deel van de deelnemersgroep uitstroomt uit de uitkering (naar werk) dan van de controlegroep.

In Nederland zijn experimenten om vast te stellen wat de netto-effectiviteit is van re-integratie-instrumenten, nauwelijks toegepast. Ook het aantal studies dat gebruik maakt van geavanceerde niet-experimentele methoden is vrij klein. Daarom bestaat na veertig jaar investeren in re-integratie nog steeds grote onduidelijkheid over de effectiviteit ervan. Dit is voor de Tweede Kamer aanleiding geweest om het ministerie van SZW te vragen om experimenten op te (laten) zetten voor een valide effectmeting. Een consortium van SEOR, Regioplan en Epsilon Research heeft de opdracht gekregen om in samenwerking met een aantal gemeenten en UWV experimenten op te zetten en te evalueren. In dit rapport wordt verslag gedaan van de uitkomsten van één van de twee experimenten met WW-klanten bij UWV: het experiment intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening. Het andere experiment heeft betrekking

op het Passend Werkaanbod (PaWa). Over negen experimenten bij gemeenten is al eerder gerapporteerd.[1]

Dit onderzoek bij gemeenten en UWV is één van de eerste voorbeelden van experimenteel onderzoek op het terrein van re-integratie in Nederland. De uitkomsten van dit onderzoek hebben daarom niet alleen betrekking gehad op het vaststellen van de netto-effectiviteit van re-integratie-instrumenten, maar ook op de mogelijkheden en onmogelijkheden van het opzetten van experimenten bij gemeenten en UWV met een controlegroep die geen of andere dienstverlening krijgt. In de praktijk bleek het zowel voor gemeenten als UWV zeer lastig te zijn om experimenten adequaat uit te voeren ondanks intensieve sturing en begeleiding. Dit heeft onder meer te maken met het feit dat de experimenten betrekking hadden op bestaande instrumenten, waarvan het lopend uitvoeringsproces veranderd moest worden vanwege de experimentele aanpak van de evaluatie. De uitvoeringspraktijk is dermate complex dat het dan bijzonder moeilijk is om voor en tijdens een experiment rekening te houden met alle factoren die een goede uitvoering van een experiment kunnen beïnvloeden. Het onderzoek heeft daarom ook waardevolle lessen opgeleverd voor het opzetten van experimenten in de toekomst.

Intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening aan WW'ers

In het eerste experiment zijn twee vormen van dienstverlening vergeleken die WW'ers ontvangen van de 4e tot en met de 12e maand WW: basisdienstverlening (primair bestaand uit e-dienstverlening aangevuld met een beperkt aantal diensten) en intensieve dienstverlening (bestaande uit vier individuele gesprekken (één per kwartaal), aangevuld met eventuele workshops en een competentietest).[2]

Er zijn verschillende analyses uitgevoerd om de netto-effectiviteit van de intensieve dienstverlening vast te stellen. Het gaat in de eerste plaats om een beschrijvende analyse waarbij het aandeel van de deelnemersgroep dat is uitgestroomd uit de uitkering is vergeleken met dat van de controlegroep. Daarnaast zijn meer ingewikkelde, econometrische analyses uitgevoerd.
Op basis van de beschrijvende analyse kan geconcludeerd worden dat er tussen de groep met label 'Intensieve dienstverlening' en de groep met label 'Basisdienstverlening' een significant verschil bestaat naar uitstroom uit de uitkering (bijna drie procentpunten) en naar uitstroom naar werk (ruim twee procentpunten). De (cumulatieve) uitstroom is na zes, negen, twaalf en vijftien maanden vanaf de instroom in de WW vergeleken. Bovengenoemde (significante) netto-

---

[1] Jaap de Koning, Luuk Mallee, Paul de Hek, Francien Rosing, Maikel Groenewoud, *Uitkomsten en ervaringen experimenten netto-effectiviteit re-integratie*, Rotterdam/Amsterdam, SEOR/Regioplan, oktober 2014.

[2] Inmiddels is de dienstverlening die in dit onderzoek als intensieve dienstverlening wordt aangemerkt, standaard dienstverlening geworden. Intensieve dienstverlening is nu een intensieve training 'succesvol naar werk' in meerdere dagdelen verspreid over 12 weken, die op dit moment vooral voor oudere (50+) werkzoekenden wordt ingezet. Over deze nieuwe vorm van intensieve dienstverlening doet dit experiment geen uitspraken.

effecten manifesteren zich bij twaalf en vijftien maanden. Na zes tot negen maanden vanaf het begin van de WW-uitkering is het netto-effect nog klein en niet significant.

In de praktijk was de dienstverlening die de deelnemersgroep en de controlegroep kregen minder verschillend dan was beoogd. De groep met het label 'Intensieve dienstverlening' heeft minder vaak gesprekken gekregen dan de bedoeling was. Met de cliënten uit de groep met het label 'Basisdienstverlening' zijn weliswaar veel minder individuele gesprekken gevoerd, maar na (ongeveer) vier maanden uitkering, het moment waarop in het kader van de intensieve dienstverlening het eerste gesprek plaatsvond, hebben de meesten van hen wel een groepsgesprek gehad. Daarom geven de gevonden effecten bij de beschrijvende analyse (twee tot drie procentpunten) een minimum effect weer. De econometrische analyses geven aan dat de effecten mogelijk groter zijn, maar de onzekerheidsmarge is te groot om hierover duidelijke uitspraken te doen.

De toekomst

Net als bij de gemeentelijke experimenten bleek ook bij de UWV-experimenten dat het in de uitvoeringspraktijk ingewikkeld is om experimenten op te zetten en goed uit te voeren. Toch is het belangrijk om in de toekomst vaker experimenteel onderzoek te doen. In het rapport over de gemeentelijke experimenten hebben we een aantal aanbevelingen gedaan om de uitvoering van experimenten te verbeteren. Hoewel perfect uitgevoerde experimenten een utopie zijn, zal meer ervaring opdoen met experimenten zorgen voor betere uitvoering van experimenten en dus voor meer betrouwbare metingen van de effecten van re-integratie, ook als deze klein zijn. Deze kennis is nodig om het beleidsterrein van re-integratie verder te professionaliseren en de resultaten van re-integratie te verbeteren.

1 INLEIDING

1.1 Netto-effecten in beeld met experimenten

In de afgelopen veertig jaar is door de overheid veel geld gestoken in actief arbeidsmarktbeleid, het beleid om werklozen weer aan werk te helpen. Daarbij kwam ook steevast de vraag naar de effectiviteit van dit beleid naar voren. In de praktijk wordt hiervoor vaak nog steeds afgegaan op het percentage deelnemers dat na deelname aan een beleidsmaatregel uitstroomt uit de uitkering of een baan vindt. Dit zegt echter niets over de effectiviteit. Zonder deelname aan een beleidsmaatregel zou namelijk ook een deel uitstromen of een baan vinden. Waar het om gaat is of door deelname aan een maatregel de uitstroomkans of de baankans groter wordt in vergelijking met de situatie zonder deelname. Dus als P1 staat voor de uitstroomkans na deelname aan een beleidsmaatregel en P2 voor de uitstroomkans zonder deelname, dan geeft P1 - P2 het effect weer. Men spreekt ook wel van netto-effect. De uitstroomkans na deelname wordt dan het bruto-effect genoemd.

Om het netto-effect te bepalen moeten we weten wat er met een deelnemer aan een maatregel zou zijn gebeurd als deze niet aan de maatregel had deelgenomen. Dit nemen we per definitie niet waar. De centrale vraag is dan hoe we een overtuigende schatting hiervan (‘de counterfactual’) kunnen maken. Een klassieke experimentele opzet is hiervoor de beste garantie. Deze opzet houdt in dat uit de potentiële groep van deelnemers een willekeurige steekproef wordt genomen en dat de personen uit de steekproef willekeurig worden toegewezen aan twee groepen: een deelnemersgroep en een controlegroep. Beide groepen worden dan enige tijd gevolgd om bijvoorbeeld na te gaan of een groter deel van de doelgroep uitstroomt uit de uitkering dan van de controlegroep. Door de willekeurige toewijzing is bij voldoende grote aantallen gegarandeerd dat beide groepen dezelfde samenstelling hebben. Dit geldt dan ook voor kenmerken die relevant zijn voor de uitstroomkans maar veelal niet waargenomen worden zoals motivatie. Daardoor biedt een experiment betere mogelijkheden om het netto-effect betrouwbaar te meten dan een niet-experimentele aanpak.

Internationaal is er vrij veel onderzoek gedaan naar de netto-effectiviteit van re-integratie. In enkele overzichtsstudies (Card, Kluve en Weber (2010), De Koning en Peers (2007) en Kluve (2006)) zijn de resultaten hiervan op een rijtje gezet.[3] Hieruit blijkt dat de netto-effectiviteit van actief arbeidsmarktbeleid gemiddeld genomen vrij klein is. Bij de meest effectieve maatregelen

---

[3] Kluve, J. (2006), The effectiveness of European active labour market policy, IZA Discussion Paper No. 2018, Bonn; Koning, J. de en Y. Peers (2007), Evaluating Active Labour Market Policies Evaluations, WZB Discussion Papers SP I 2007-112, Berlin, Wissenschaftszentrum Berlin; Card, D., J. Kluve and A. Weber (2010), Active Labor Market Policy Evaluations: A Meta-Analysis, Economic Journal, vol. 120(548), p. F452-F477.

(monitoring en begeleiding van werklozen en prikkels bij zoekactiviteiten) is dit vijf tot tien procentpunten. Maar bij andere maatregelen, zoals creatie van additionele banen bij de overheid, is de netto-effectiviteit op de kans op herintreding in een niet-gesubsidieerde baan gering of zelfs negatief door een insluitingseffect.[4] De spreiding in de gevonden netto-effecten is echter zeer groot. Slechts een beperkt aantal studies maakt gebruik van experimenten.

Uit een Nederlands onderzoek van begin 2014[5] blijkt dat de inzet van re-integratietrajecten op korte termijn leidt tot een kleinere kans op werk en op lange termijn tot een grotere kans op werk. De verhoogde kans op werk is zowel voor WW'ers als voor bijstandsgerechtigden blijvend, in ieder geval tot acht jaar na instroom in de WW of bijstand.

1.2 Experimenteren met experimenten

In Nederland zijn experimenten nauwelijks toegepast. Ook het aantal studies dat gebruik maakt van geavanceerde niet-experimentele methoden is vrij klein. Daarom bestaat na veertig jaar fors investeren in dit beleid nog steeds grote onduidelijkheid over de effectiviteit ervan. Dit is voor de Tweede Kamer aanleiding geweest om het ministerie van SZW te vragen om experimenten op te (laten) zetten voor een valide effectmeting. Een consortium van SEOR, Regioplan en Epsilon Research heeft de opdracht gekregen om in samenwerking met een aantal gemeenten en UWV experimenten op te zetten en te evalueren.

In totaal zijn in het kader van het onderhavige onderzoek 12 experimenten gestart bij verschillende gemeenten en UWV-vestigingen, verspreid over het land. Het gaat om:

- Negen experimenten bij zes verschillende gemeenten.
- Twee experimenten met WW-klanten bij UWV, beide verspreid over zes UWV-locaties.
- Eén experiment met WGA-klanten bij UWV.

In dit rapport wordt alleen verslag gedaan van de uitkomsten van het experimenten bij UWV met WW-klanten waarin de resultaten van intensieve dienstverlening zijn vergeleken met die van basisdienstverlening. Over het andere experiment, dat betrekking heeft op het Passend Werkaanbod, wordt apart gerapporteerd. Over de gemeentelijke experimenten is al eerder gerapporteerd.[6] Binnenkort verschijnt de rapportage over het experiment Passend Werkaanbod

---

[4] Wel kan het dan zo zijn dat een groot deel van de deelnemers zonder deelname werkloos was gebleven. Het hebben van een gesubsidieerde baan kan in dat geval ook als een netto-effect worden gezien. Vaak wordt dit aspect niet meegenomen in evaluaties waardoor gesubsidieerde arbeid mogelijk een wat te negatief etiket heeft gekregen.

[5] Lammers, M. et al (2013), *Lange termijn effecten van re-integratie*, SEO, Amsterdam.

[6] SEOR/Regioplan, *Uitkomsten en ervaringen experimenten netto-effectiviteit re-integratie*, Rotterdam/Amsterdam, oktober 2014.

bij UWV. Het WGA-experiment is begin 2014 gestart; hierover zal in 2017 afzonderlijk gerapporteerd worden.
Het onderhavige onderzoek is één van de eerste voorbeelden van experimenteel onderzoek op het terrein van re-integratie in Nederland. In de praktijk bleek het zowel voor gemeenten als voor UWV heel lastig te zijn om experimenten en deze adequaat uit te voeren. In de rapportage over de gemeentelijke experimenten is uitgebreid verslag gedaan van de moeilijkheden die hierbij optraden. Er is dus in feite sprake geweest van "experimenteren met experimenten". Het onderzoek heeft daarom niet alleen inzicht gegeven in de netto-effectiviteit van re-integratie-instrumenten, maar ook waardevolle lessen opgeleverd voor het opzetten en uitvoeren van experimenten in de toekomst.

1.3 Onderzoeksopzet

Het ministerie van SZW heeft voorafgaand aan het onderzoek de doelstelling van de experimenten als volgt geformuleerd: inzichtelijk maken wat de toegevoegde waarde is van de verschillende onderdelen van het re-integratieproces. Het experiment bij UWV waarover in dit rapport verslag wordt gedaan, betreft een experiment waarin de basisdienstverlening is vergeleken met intensieve dienstverlening.

Draaiboeken
Voor de start van het experiment is in nauwe samenwerking met UWV een uitgebreid draaiboek opgesteld. Dit draaiboek waren als volgt opgebouwd:

1. Inleiding
2. Uitgebreide beschrijving re-integratie-instrument
    - Inhoud van het instrument
    - Doel van het instrument
    - Doelgroep van het instrument
    - Procesbeschrijving: welke stappen doorloopt de klant achtereenvolgens
    - Rol begeleiders UWV
    - Monitoring van de klant
3. Opzet experiment
    - Criteria op basis waarvan klanten uit de doelgroep voor het experiment worden geselecteerd, wijze van selectie
    - De wijze waarop de at random toedeling van klanten aan onderzoeks- en controlegroep plaatsvindt
    - Start, looptijd en afronding van het experiment
    - Aantal klanten dat wordt geselecteerd voor het experiment
    - Organisatie van het experiment
    - Tijdinvestering medewerkers UWV
    - Voorlichting aan uitvoerders, begeleiding en monitoring door de onderzoekers
    - Contactpersoon vanuit UWV en vanuit het onderzoeksconsortium
    - Welke dienstverlening krijgen de onderzoeksgroep en de controlegroep, tijdens en na het experiment?

- Communicatie over het experiment naar de betrokken klanten
4. Gegevensverzameling en administratie
   - Gedetailleerde afspraken over de gegevens die door UWV geregistreerd dienen te worden.
5. Planning

Dit draaiboek had een omvang van 18 pagina's. De totstandkoming ervan was een intensief en langdurig traject omdat dit ook de fase was waarin UWV de organisatie van het experiment moest voorbereiden en potentiële knelpunten en weerstanden opgelost moesten worden.

Begeleiding en monitoring
Voor het experiment zijn maandelijks bijeenkomsten geweest met vertegenwoordigers van de zes experimentvestigingen, vertegenwoordigers van de afdeling Strategie, Beleid en Kenniscentrum (SBK) van het hoofdkantoor van UWV en vertegenwoordigers van stafafdelingen van het Werkbedrijf van UWV. Daarin werd voortgang gevolgd en knelpunten in de uitvoering en bij de gegevensregistratie besproken. SBK trad op als interne aanjager en projectleider van de experimenten. De landelijke overleggen en aansturing zijn tijdsintensieve trajecten gebleken.
Daarnaast hebben de onderzoekers ook op de zes vestigingen voorlichtingsbijeenkomsten gehouden voor de betrokken uitvoerders en werd contact onderhouden met de verantwoordelijk manager in deze vestigingen.

Rapportage experiment
Na beëindiging van het experiment is een rapportage opgesteld waarin verslag werd gedaan van het experiment. Daarin is vastgesteld in hoeverre het draaiboek is gevolgd en wat de resultaten zijn voor zover dit op basis van de uitkeringsadministratie van UWV en Sonar vastgesteld kon worden. Deze rapportage is met UWV besproken.

Gebruikte onderzoeksmethoden
We richten ons in dit rapport primair op beschrijvende methoden. Dat wil zeggen: we vergelijken bijvoorbeeld het percentage deelnemers dat binnen *x* maanden na de start van een experiment is uitgestroomd met het percentage controlepersonen waarvoor dit geldt. Als het experiment goed is uitgevoerd en de aantallen voldoende groot zijn, dan kan men stellen dat deze vergelijking zuiver is en een betrouwbaar beeld geeft van het netto-effect.[7] Maar bij kleine aantallen of als gevolg van fouten in de toewijzing kan in de praktijk toch verschil in samenstelling tussen beide groepen ontstaan. Daarom zijn voor het experiment basisdienstverlening versus intensieve dienstverlening ook econometrische analyses uitgevoerd, waarvan in dit rapport kort verslag wordt gedaan.

---

[7] Hierbij moet overigens de kanttekening worden gemaakt dat zelfs in dat geval het verschil in uitkomst tussen de deelnemersgroep en de controlegroep beïnvloed kan worden door contextfactoren zoals veranderingen in de arbeidsmarktsituatie.

Resultaatindicatoren, onderzoeksmethoden en data

In dit rapport kijken we niet alleen naar de uitstroom uit de uitkering, maar ook naar werkaanvaarding. Stromen deelnemers aan de betrokken maatregelen sneller uit dan de controlepersonen? Vinden mensen die uit de uitkering komen, ook een baan? Verder is van belang of de baan duurzaam is en wat de kwaliteit van de baan is (afgemeten aan o.a. loonhoogte en deeltijdfactor). Om op deze vragen een antwoord te geven, hebben we gebruik gemaakt van de polisadministratie.

In deze rapportage gebruiken we dus meerdere resultaatmaatstaven. We kijken zowel naar de totale uitstroom uit een uitkering als naar de uitstroom naar werk. Ook bekijken we welk percentage later opnieuw een uitkering krijgt. Verder geven we een overzicht van welk deel van de tijd personen een uitkering hebben, een baan hebben en overige tijd (de tijd dat men én geen uitkering én geen baan heeft). Om een beeld te krijgen van de kwaliteit en duurzaamheid van de banen kijken we ook naar de gemiddelde lengte van de eerste baan, het type contract van de eerste baan, het gemiddelde aantal banen, de gemiddelde deeltijdfactor en het gemiddelde loon per uur. Het netto-effect tenslotte geeft het verschil aan tussen de waarde van een maatstaf voor de deelnemersgroep en die voor de controlegroep.

In het geval van uitstroom uit een uitkering – de totale uitstroom of uitstroom naar een baan – gebruiken we een resultaatmaatstaf waarbij de waarnemingsperiode voor iedereen dezelfde is, namelijk het percentage personen dat binnen een gegeven aantal maanden na start deelname experiment uitgestroomd is. Bij deze maatstaf worden alle deelnemers en personen in de controlegroep over een even lange periode gevolgd, waardoor de uitkomsten duidelijk te interpreteren zijn als uitstroomkans. De uitstroom naar een baan wordt bepaald op basis van uitkeringsgegevens (registratie van de bestemming van de uitstroom door UWV) en op basis van baangegevens uit de polisadministratie. Er is sprake van uitstroom naar een baan binnen *x* maanden als een persoon binnen deze *x* maanden een baan vindt en ook uit de uitkering stroomt.[8] Daarnaast zijn hierin ook personen meegenomen die uit de uitkering zijn gestroomd en als zelfstandige aan het werk zijn gegaan (op grond van de uitkeringsgegevens, met uitstroombestemming '*werkhervatting als zelfstandige*').

We maken gebruik van tweezijdige toetsen, wat betekent dat we a priori ook de mogelijkheid open laten dat het netto-effect negatief is. Als er daarentegen vanuit wordt gegaan dat het effect in elk geval niet negatief is, dan zou een eenzijdige toets afdoende zijn. Dit betekent dat in zo'n

---

[8] Datum einde uitkering en datum begin baan mogen hierbij niet meer dan een maand uit elkaar liggen (naar beide kanten). Bij de maatstaf uitstroom naar een baan is gedeeltelijke werkhervatting niet meegenomen. Uit de beschikbare gegevens is namelijk geen weging hiervoor af te leiden. Wel is nagegaan wat er gebeurt als we gedeeltelijke werkhervatting als volledige werkhervatting meetellen. Dat blijkt weinig invloed te hebben op de meting van de netto-effectiviteit.

geval significantie op 10%-niveau bij een tweezijdige toets in feite neerkomt op significantie op 5%-niveau. Maar omdat we een averechts effect niet kunnen uitsluiten, geven we toch de voorkeur aan tweezijdige toetsen.

1.4 Opzet van het rapport

De verdere opzet van het rapport is als volgt. Hoofdstuk 2 gaat in op de inhoud van intensieve dienstverlening en basisdienstverlening. Daarna behandelen we in de hoofdstukken 3 tot en met 5 achtereenvolgens de opzet, uitvoering en uitkomsten van het experiment. Hoofdstuk 6 bevat de conclusies.

2 BASISDIENSTVERLENING EN INTENSIEVE DIENSTVERLENING

UWV Werkbedrijf biedt twee typen dienstverlening aan mensen met een WW-uitkering:

- Basisdienstverlening, primair bestaand uit e-dienstverlening aangevuld met een beperkt aantal diensten (zoals een groepsgesprek in de vierde maand, speeddates, omgaan met de Werkmap en inloopmiddagen).
- Intensieve dienstverlening, naast e-dienstverlening voornamelijk bestaand uit vier individuele gesprekken (één per kwartaal), aangevuld met eventuele workshops en een competentietest.

In dit hoofdstuk beschrijven we een experiment waarin twee groepen WW'ers worden vergeleken: een groep die vanaf de 4e maand WW tot en met de 12e maand WW basisdienstverlening krijgt en een groep die in die periode intensieve dienstverlening krijgt.

Overgang van intensieve- naar e-dienstverlening
Sinds 2011 ontwikkelt UWV internetdienstverlening (e-dienstverlening) voor personen met een WW uitkering. UWV voert deze nieuwe vorm van dienstverlening stapsgewijs op grote schaal in. De omschakeling van face-to-face dienstverlening naar e-dienstverlening zal in 2015 voor het grootste deel afgerond zijn. Met e-dienstverlening beoogt UWV met minder geld toch zo veel mogelijk personen met een WW-uitkering de ondersteuning te blijven geven die zij nodig hebben. Iedere WW-klant ontvangt vanaf de eerste dag basisdienstverlening. Internet is hierbij het primaire communicatie- en contactkanaal. Na drie maanden werkloosheid wordt bepaald wie e-dienstverlening (ofwel basisdienstverlening) en wie een intensievere vorm van dienstverlening gaat ontvangen.

Het verschil tussen intensieve en basisdienstverlening uit zich allereerst in de contacten tussen de klant en de werkcoach. Binnen beiden soorten dienstverlening zijn er drie manieren waarop klant en werkcoach contact kunnen hebben, te weten: via de Werkmap, via de telefoon of via face-to-face-contact. Bij basisdienstverlening vindt er in de vierde maand WW een groepsbijeenkomst plaats, daarbuiten is de Werkmap de primaire kanaalkeuze. Met andere woorden: in plaats van face-to-face-contact op de vestiging vindt voor een toenemend deel van de WW-klanten contact nog uitsluitend via internet plaats. Intensieve dienstverlening bestaat uit een combinatie van face-to-face-contact en e-dienstverlening (de Werkmap). De telefoon als kanaalkeuze is bij beide aanvullend.

Sinds medio 2013 is zowel de basisdienstverlening als de intensieve dienstverlening van invulling veranderd. Inmiddels is de dienstverlening die in dit onderzoek als intensieve dienstverlening wordt aangemerkt, standaard dienstverlening geworden. Intensieve dienstverlening is nu een intensieve training 'succesvol naar werk' in meerdere dagdelen verspreid over 12 weken, die op dit moment vooral voor oudere (50+) werkzoekenden wordt

ingezet. Over deze nieuwe vorm van intensieve dienstverlening doet dit experiment geen uitspraken.[9]

9 Hoewel de inhoud van beide vormen van dienstverlening erg veranderd is, wordt in dit rapport wel in de tegenwoordige tijd geschreven over deze eerdere invulling t.b.v. leesgemak.

3 BESCHRIJVING EXPERIMENT BASIS-VERSUS INTENSIEVE DIENSTVERLENING

Draaiboek

Om een uniforme uitvoering van het experiment te waarborgen hebben UWV en het onderzoeksconsortium voorafgaand aan de start van het experiment een draaiboek opgesteld. Hierin is gespecificeerd hoe de deelnemers aan het experiment worden geselecteerd en verdeeld over beide groepen, hoe de dienstverlening aan beide groepen eruit ziet en op welke wijze de dienstverlening moet worden geregistreerd. Ook zijn de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen vastgelegd in het draaiboek. In deze paragraaf is, grotendeels op basis van het draaiboek, beschreven hoe het experiment is opgezet en hoe het uitgevoerd zou moeten worden.

Doel

Het doel van dit experiment was om de effecten van basisdienstverlening en intensieve dienstverlening op uitstroom uit de uitkering en uitstroom naar een baan vast te stellen.

Doelgroep experiment

Het experiment heeft betrekking op alle WW'ers die tussen maandag 23 juli 2012 en 1 april 2013 de vierde maand van werkloosheid ingaan. Zodra deze klanten de grens van drie maanden (exact geformuleerd: 13 weken) passeren, doen zij mee aan het experiment. Bij herleving binnen 4 weken blijft de eerste WW-dag van de vorige periode gehandhaafd en wordt doorgeteld vanaf die datum.

De volgende groepen WW'ers zijn uitgezonderd van deelname aan het experiment, omdat zij al specifieke dienstverlening ontvangen en/of in een bijzondere regeling vallen:

- WIA 35-
- Personen van wie in de eerste drie maanden wordt vastgesteld dat ze:
  - 55+-ers zijn (die onder de ESF-subsidieregeling vallen) en die in de eerste drie maanden van de WW de Netwerktraining 55+ volgen;
  - 27-minners zijn die vanuit de ESF-subsidieregeling intensieve dienstverlening ontvangen (dit geldt alleen voor de vestigingen Maastricht en Maasland);
  - zelfstandigen zijn voor wie de startperiode ZZP valt in de eerste drie maanden van de WW;
- Ontslagwerklozen bij het bedrijf MSD (alleen vestiging Maasland).

Klanten die niet-digivaardig zijn behoren wel tot de onderzoekspopulatie. Niet-digivaardigen zijn werklozen waarvoor digitale communicatie onmogelijk of onredelijk bezwarend is, die geen DigiD kunnen aanvragen (zoals grenswerkers) of mensen die ondanks ondersteuning vanaf de E-intake nog niet-digivaardig zijn. Niet-digivaardigen die voor het onderzoek zijn ingedeeld in de Basisdienstverlening, ontvangen naast de basisdienstverlening ondersteuning bij het werken

met de E-intake en het gebruik van de Werkmap. Ook worden er cursussen digivaardigheden gegeven. Communicatie met hen kan per telefoon, sms of post. Deze klanten ontvangen geen intensieve dienstverlening in de vorm van monitoringsgesprekken of workshops.

Deelnemende vestigingen
In overleg tussen het onderzoeksconsortium en UWV zijn 6 vestigingen geselecteerd voor deelname aan het experiment. De criteria daarbij waren: regionale spreiding, spreiding over de vier UWV-classificaties (hoog-laag op de assen moeilijkheidsgraad arbeidsmarkt en opleidingsniveau instroom WW), nabijheid van gemeentelijke experimentlocatie binnen het onderzoek en omvang (aantallen klanten). Daarnaast dienden de vestigingen geen zogenaamde koploper- of ProPOMvestigingen te zijn. Tot slot is getracht locaties waar veel organisatorische veranderingen gedurende het onderzoek plaatsvinden (bijvoorbeeld fusie tussen vestigingen) buiten de selectie te houden.

Het experiment vindt plaats bij de volgende vestigingen:

- Utrecht-Noord;
- Rotterdam Alexanderplein;
- Heerenveen;
- Maasland (Oss);
- Twente (Almelo);
- Maastricht.

Op elke vestiging is door het onderzoeksconsortium in samenwerking met UWV een presentatie verzorgd om de uitvoerende medewerkers te informeren over het experiment en vragen te beantwoorden.

Samenloop met experiment PaWa
In de kantoren waar het experiment 'basis- versus intensieve dienstverlening' is uitgevoerd, is ook het experiment PaWa uitgevoerd. Uit de groep WW'ers die deelnam aan het experiment 'basis- versus intensieve dienstverlening' is de onderzoeksgroep voor het PaWa-experiment gedestilleerd. Het PaWa-experiment wordt in hoofdstuk 3 van dit rapport besproken.

Looptijd van het experiment
Het experiment heeft betrekking op alle WW'ers uit de doelgroep die tussen maandag 23 juli 2012 en oorspronkelijk 31 december 2012 de vierde maand van werkloosheid ingaan. In verband met het benodigde aantal klanten voor het experiment PaWa is op een bepaald moment besloten om de instroomperiode te verlengen tot 1 april 2013. De gekozen vorm van dienstverlening loopt voor de gehele onderzoeksgroep door tot het eerste WW-jaar voltooid is of, bij eerdere WW-uitstroom, tot het moment van uitstroom. De laatste WW-klanten hebben uiterlijk 1 januari 2014 de grens van 1 jaar werkloosheid bereikt.

Selectie en indeling

Voor het onderzoek zijn de werklozen ingedeeld in de groepen basisdienstverlening en intensieve dienstverlening op basis van BSN. Dat proces is als volgt vormgegeven:

- Op centraal niveau zijn per deelnemende vestiging lijsten gemaakt met BSN en naam van personen die aan het onderzoek deelnemen, onderverdeeld naar basisdienstverlening en intensieve dienstverlening. Dit gebeurde wekelijks voor de 10e-weeks werklozen. Centraal werd WIA35- eruit gefilterd. Deze lijsten werden wekelijks elektronisch naar de vestiging verstuurd.
- Op de vestiging werden vervolgens de volgende stappen genomen:
    - verder opschonen: werklozen met netwerktraining 55+, 27- of startperiode zelfstandige in de eerste 13 weken werden uit de aangeleverde lijsten gefilterd;
    - registratie: in het registratiesysteem werd aangevinkt of de werkloze onder de basisdienstverlening of de intensieve dienstverlening viel.

Informeren over experiment

Deelnemers zijn niet op de hoogte gebracht van het experiment, ook niet als legitimering voor het aanbieden of onthouden van bepaalde dienstverlening. Eventuele verzoeken van werklozen die ten tijde van het experiment intensieve dienstverlening willen ontvangen, terwijl ze onder de basisdienstverlening vallen (en vice versa), werden in principe niet gehonoreerd.

Dienstverlening

Als uitgangspunt voor het experiment is de dienstverlening van UWV genomen zoals deze is weergegeven in de dienstverleningsplaat die gold op 1 januari 2012.

Indien mogelijk is bij wijzigingen in de dienstverleningsplaat na deze datum, per wijziging besloten of deze in het experiment overgenomen zou worden. Een belangrijke wijziging in de e-dienstverlening gedurende de looptijd van het experiment is het landelijke besluit om per 1 juli 2012 na drie maanden met alle klanten een individueel gesprek te voeren in plaats van een groepsgesprek. In het experiment is besloten om het groepsgesprek voor de groep klanten met e-dienstverlening te behouden.

Het onderscheid tussen intensieve dienstverlening en basisdienstverlening hangt normaal gesproken, dus buiten het experiment ‘basis- versus intensievedienstverlening’, af van klantkenmerken en de duur van de werkloosheid, zoals hierna wordt beschreven. We gaan achtereenvolgens in op de dienstverlening die de twee onderzoeksgroepen ontvangen in de eerste drie maanden van de WW, de periode van vier maanden WW tot en met twaalf maanden WW en de periode na twaalf maanden WW.

De eerste drie maanden WW: uniforme dienstverlening

De dienstverlening is in de eerste drie maanden van de WW uniform, alle werkzoekenden ontvangen e-dienstverlening. Iedere klant heeft de beschikking over een selfserviceomgeving via internet. Er dient een digitale inschrijving (aanvragen van uitkering en inschrijven voor werk) plaats te vinden en de klant dient te werken met de Werkmap. Communicatie via de

werkcoach verloopt ook digitaal. De dienstverlening kan daarnaast bestaan uit: het digitaal zoeken naar vacatures, het automatisch matchen op basis van het klantprofiel, (competentie)test, e-learnings voor solliciteren en omgaan met Werkmap, webinars, eenmalige workshops en speeddates. De werkzoekenden hebben de mogelijkheid om de vestiging te bezoeken tijdens vaste inloop(mid)dagen. Het experiment heeft overigens alleen betrekking op de dienstverlening van UWV in de WW-periode van 4-12 maanden.

Maand 4 tot en met 12 van de WW: gedifferentieerde dienstverlening

Vanaf de vierde tot en met twaalfde maand van de WW ontvangt vijftig procent van de klanten basisdienstverlening en vijftig procent intensieve dienstverlening. Rond de tiende week van de WW wordt van alle personen die op dat moment een nog lopend WW-recht hebben besloten of ze vanaf het begin van de vierde maand onder de basisdienstverlening of intensieve dienstverlening vallen. In het kader van dit experiment is deze keuze gebaseerd op het laatste cijfer van het BSN. Werkzoekenden met een even BSN eindcijfer ontvangen basisdienstverlening, met een oneven nummer intensieve dienstverlening.

Tussen ongeveer de twaalfde en de zestiende week van de werkloosheid dient een evaluatiegesprek plaats te vinden. Voor de groep die intensieve dienstverlening ontvangt is dit een persoonlijk face-to-face gesprek. Voor de groep die basisdienstverlening zal blijven ontvangen vindt er een groepsbijeenkomst plaats. In het gesprek wordt aandacht besteed aan de reeds geboden en te ontvangen dienstverlening. Ook is er aandacht voor rechten en plichten en kan naar voren komen dat de klant mogelijk verwijtbaar gedrag heeft vertoond door het niet voldoen aan de re-integratieverplichting of door no-show. De intensieve dienstverlening bestaat daarnaast ook uit periodieke monitoringsgesprekken (face-to-face) in de zevende, tiende en twaalfde maand van werkloosheid (zie tabel 3.1).[10]

Tabel 3.1 Monitor- en evaluatiegesprekken per dienstverleningssoort

	Basisdienstverlening	**Intensieve dienstverlening**
4^{e}-maand evaluatiegesprek	Groepsgesprek	Individueel gesprek
7^{e}-maands monitorgesprek	n.v.t.	Individueel gesprek
10^{e}-maands monitorgesprek	n.v.t.	Individueel gesprek
12^{e}-maands monitorgesprek	n.v.t.	Individueel gesprek

Daarnaast kunnen klanten met intensieve dienstverlening gebruik maken van verschillende instrumenten (ze zullen overigens lang niet altijd van al die instrumenten gebruikmaken), zoals coachen, CTC (Competentie Test Centrum), marketing van het product U, workshop social media, netwerken 55+ en workshop zelfstandige. De e-dienstverlening vindt via de Werkmap

[10] De officiële terminologie spreekt van 3^{e}-, 6^{e}-, 9^{e}- en 12^{e}-maandsgesprekken Feitelijk worden de gesprekken doorgaans in de 4^{e}, 7^{e}, 10^{e} en 12^{e} maand gehouden, en in de uitvoering ook zodanig benoemd. In dit rapport houden wij laatstgenoemde terminologie aan.

plaats. De klant die basisdienstverlening krijgt heeft behoudens netwerken 55+ en workshop zelfstandige geen recht op de additionele elementen van de intensieve dienstverlening (gedurende het experiment is dit overigens veranderd). In de tabellen 3.2 en 3.3 zijn de instrumenten opgenomen die beschikbaar waren voor de twee onderzoeksgroepen.

Tabel 3.2 Beschikbare instrumenten van juli 2012 tot januari 2013

Basisdienstverlening	**Intensieve dienstverlening**
• Werkmap • Vraagafhandeling • Netwerken 55+ • Workshop zelfstandige	• Werkmap • Vraagafhandeling • Coachen • Gebruik maken van het CTC (Competentie Test Centrum) • Marketing van het product U[11] • Workshop social media • Netwerken 55+ • Workshop zelfstandige

Tabel 3.3 Beschikbare instrumenten vanaf januari 2013

Basisdienstverlening	**Intensieve dienstverlening**
• Werkmap • Vraagafhandeling • Workshop zelfstandige • Online trainingen Solliciteren/ Vind een baan met sociale media • Expeditiework.nl • Kans op werk	• Werkmap • Vraagafhandeling • Coachen • Gebruik maken van het CTC (Competentie Test Centrum) • Netwerken 55+ • Workshop zelfstandige • Online trainingen Solliciteren/ Vind een baan met sociale media • Expeditiework.nl • Kans op werk

Valt een WW'er na drie maanden onder een ESF-regeling (voor 55+ of 27-) dan blijft men deel uitmaken van het experiment en volgt men de bijbehorende dienstverlening conform de dienstverleningsplaat op basis van het eindcijfer BSN. Hetzelfde geldt voor zelfstandigen die de

---

11 Marketing van het product U is een training waarin de werkzoekende leert om zijn netwerk in kaart te brengen en leert hoe hij via dit netwerk een baan kan vinden. Deze training is niet gegeven aan klanten van de vestiging Maasland. Vanaf juli 2013 is dit instrument opgegaan in het instrument 'Succesvol naar werk'.

workshop zelfstandigen bijwonen en eventuele individuele gesprekken voeren gericht op het starten als zelfstandige. Overige intensieve dienstverlening wordt niet beschikbaar gesteld.

Na twaalf maanden WW: uniforme dienstverlening

In maand 13 ontvangt een deel van de klanten een passend werkaanbod (PaWa). Dit betreft zowel klanten uit de basisdienstverlening als uit de intensieve dienstverlening. Na 12 maanden werkloosheid wordt internet voor alle werkzoekenden het primaire kanaal. Het effect van PaWa wordt in een aanverwant experiment onderzocht.

Registratie

Voor het onderzoek wordt gebruik gemaakt van de registratiegegevens uit de reguliere systemen, waaronder het WW-uitkeringssysteem. Dit is volgens het reguliere proces verlopen. In het draaiboek zijn de volgende afspraken gemaakt over de registratie van contactmomenten, werkinstrumenten en workshops.

- Alle belangrijke contactmomenten (evaluatiegesprekken, monitorgesprekken, workshops) met klanten worden eenduidig vastgelegd in de agenda, met bijbehorende datumgegevens. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen individuele gesprekken (type afspraak: afspraak, onderwerp: evaluatiegesprek) en groepsevaluaties (type afspraak: workshop, onderwerp: evaluatiegesprek). In de agenda wordt verder onderscheid gemaakt tussen afzeggingen (onder status: afgemeld) en no-shows (onder reden einde: niet verschenen geen bericht).
- Als de klant van een werkinstrument gebruik heeft gemaakt dan is dit geregistreerd op het tabblad DV (dienstverlening) bij de werkinstrumenten. De werkcoach kan daar kiezen uit het juiste type en subtype van het werkinstrument.
- Registratie van workshops geschiedt ook op het tabblad DV (type en subtype is workshop). Bij motivatie dient met de exacte benaming van de Dienstverleningsplaat vermeld te worden aan welke workshop de klant heeft deelgenomen. Afhankelijk of de klant al dan niet is verschenen is de reden einde: "succesvol" of "niet succesvol". Deze workshop wordt ook geregistreerd in de agenda van de klant met (type afspraak: workshop, onderwerp: workshop)

Analyse en controle

UWV en het onderzoeksconsortium zijn elke zes tot acht weken bijeen gekomen om de voortgang van het experiment te bespreken en te controleren of de uitvoering conform de afspraken heeft plaatsgevonden. Monitoring heeft plaatsgevonden op de volgende onderdelen:

- Controle op de randomisatie door controle van de indicering en de indeling in werkgroepen te vergelijken met BSN. Ook is bezien of de verdeling over persoonskenmerken voor de basisdienstverlening en intensieve dienstverlening redelijk gelijk op loopt.

- Controle op de aantallen klanten die in het experiment stromen. Op basis van deze controle is besloten de instroom in het experiment met drie maanden te verlengen tot 1 april 2013.
- Controle op transitie van de ene naar de andere groep.

4 UITVOERING EXPERIMENT

In deze paragraaf wordt beschreven hoe de uitvoering van het experiment ‘basis- versus intensieve dienstverlening’ is verlopen en in hoeverre er conform het draaiboek is gewerkt.

Verdeling over dienstverleningsgroepen

In deze rapportage gebruiken we de gegevens over de klanten die vanaf 23 juli 2012 tot en met 1 april 2013 in het experiment zijn ingestroomd. Tabel 4.1 bevat de aantallen. In totaal gaat het om 9237 personen, waarvan 4617 personen basisdienstverlening en 4620 personen intensieve dienstverlening hebben gekregen. Deze aantallen zijn voldoende groot om statistisch betrouwbare conclusies te trekken.

De gemiddelde lengte van de observatieperiode is 14 maanden (14,0 maanden voor personen met basisdienstverlening en 13,9 maanden voor personen met intensieve dienstverlening). Dit is gerekend vanaf het moment van instroom in het experiment.

Tabel 4.1 Totaal aantal bij het experiment betrokken personen

	Periode 23 juli 2012 tot en met 1 april 2013
Basisdienstverlening	4617
Intensieve dienstverlening	4620
Totaal	9237

Bron: Kenniscentrum UWV, bewerking SEOR

Uit tabel 4.1 blijkt dat sprake is van een redelijk evenwichtige verdeling over de twee onderscheiden onderzoeksgroepen.

Afwijkingen van het draaiboek

In juli 2013 is aan alle vestigingen een vragenlijst voorgelegd om in kaart te brengen of zich in de uitvoering bijzonderheden hebben voorgedaan of dat er is afgeweken van de werkwijze zoals vastgelegd in het draaiboek. Daar kwamen enkele bijzonderheden en afwijkingen uit naar voren die hieronder worden beschreven. Ook is er periodiek op basis van UWV-bestanden gemonitord hoe de instroom en de dienstverlening in beide groepen zich heeft ontwikkeld. We maken onderscheid naar afwijkingen die van invloed zijn op de selectie en verdeling van klanten over beide typen dienstverlening en afwijkingen die van invloed zijn op het onderscheid tussen basisdienstverlening en intensieve dienstverlening.

Afwijkingen in selectie en verdeling

Eén vestiging heeft anderstaligen (bijv. MOE-landers) binnen de groep met basisdienstverlening uit het experiment gelaten omdat zij moeilijk te bereiken zijn via groepsgesprekken.

De indeling in groepen op basis van even en oneven BSN-nummers is goed verlopen. In totaal zijn er slechts 30 fouten gemaakt, een foutenpercentage van 0,3 procent. Dit heeft geen invloed op de resultaten.

Afwijkingen in dienstverlening

Verder is gebleken dat het verschil tussen intensieve dienstverlening en basisdienstverlening minder groot was dan op basis van de dienstverleningsplaat verwacht mocht worden.

We noemen hieronder enkele afwijkingen van de voorgenomen dienstverlening zoals die is beschreven in paragraaf 4.2.

- Beduidend minder mensen met intensieve dienstverlening – die daar gezien de duur van hun WW-uitkering wel voor in aanmerking komen – hebben na het 4^e-maands evaluatiegesprek (ook) vervolggesprekken gehad. Met niet veel meer dan de helft van de in aanmerking komende werkzoekenden is een 7^e-, 10^e- of 12^e-maandsgesprek gevoerd. Binnen de groep met basisdienstverlening zijn naar verhouding veel 12^e-maandsgesprekken gevoerd. Deze gesprekken zijn overigens in het kader van het Passend Werkaanbod (PaWa) gevoerd. Er kunnen verschillende redenen zijn voor het uitblijven van een persoonlijk evaluatiegesprek: bijvoorbeeld ziekte of gedeeltelijke werkhervatting door de klant. In zulke gevallen is gekozen voor een ander communicatiekanaal (telefoon, mail, werkmap) of is in het geheel afgezien van het evaluatiegesprek.
- Hoewel matching niet wordt genoemd op de dienstverleningsplaat wordt dit instrument in alle vestigingen gezien als onderdeel van de basisdienstverlening. Het werkgeversservicepunt (WSP) neemt daarom ook klanten met basisdienstverlening mee in de (voor)selecties voor werkgevers.
- De e-dienstverlening is continu in ontwikkeling en wordt gefaseerd ingevoerd. Gaandeweg zijn er meer instrumenten beschikbaar gekomen voor klanten met basisdienstverlening. In afwijking van de instrumenten zoals genoemd in tabel 4.2 hadden klanten met basisdienstverlening ook toegang tot de volgende instrumenten: Expeditie Work, online trainingen solliciteren / een baan vinden met Sociale Media, testen en het instrument Kans op werk.
- Eén vestiging meldt dat aanmelding voor/volgen van een workshop ZZP binnen de groep met intensieve dienstverlening betekent dat er geen 10e-maandsgesprek wordt gevoerd ook al is men tussentijds met de workshop gestopt. De overige vestigingen hebben met deze klanten wel 10e-maandsgesprekken gevoerd.
- Eén vestiging heeft anderstaligen binnen de groep met basisdienstverlening uit het experiment gelaten omdat zij moeilijk zijn te bereiken via groepsgesprekken. In de andere vestigingen zijn anderstaligen opgenomen in het experiment en is de verdeling over de groepen en de dienstverlening conform draaiboek geweest.

Totaal aantal contacten vanaf de 10^e^ week WW

In tabel 4.2 is weergegeven hoeveel gesprekken er in beide groepen zijn gehouden en hoeveel werkinstrumenten er zijn ingezet. Na 10 weken WW[12] zijn er meer gesprekken gehouden en beduidend meer werkinstrumenten, zoals workshops, ingezet in de groep met intensieve dienstverlening dan in de groep met basisdienstverlening. Echter, ook in de groep met basisdienstverlening is na 10 weken WW nog een behoorlijk aantal workshops ingezet. In driekwart van de gevallen is onduidelijk om wat voor workshop het precies gaat, aangezien deze niet nader is gespecificeerd. Deze onduidelijkheid geldt voor beide groepen. Tussen de vestigingen bestaan verschillen in de verdeling van gesprekken en workshops over beide experimentgroepen.

Tabel 4.2 Aantal contacten na 10 weken WW naar soort contact volgens registratie Sonar

Soort contact	Basisdienstverlening	Intensieve dienstverlening	Totaal
Gesprek	4.979 (36%)	8.753 (64%)	13.732
Competentietest	54 (7%)	755 (93%)	809
Workshop	776 (29%)	1.881 (71%)	2.657
Voorbereiding Zelfstandige	282 (45%)	342 (55%)	624
Proefplaatsing	114 (44%)	145 (56%)	259
Overig	105 (27%)	277 (73%)	382
Totaal	**6.310 (34%)**	**12.153 (66%)**	**18.463**

Bron: Kenniscentrum UWV

Aantal 4^e^ maands gesprekken

Naast de verdeling van klantcontacten over beide groepen zijn ook de procentuele aandelen nagegaan van deelnemers aan het experiment met een 4^e-, 7^e-, 10^e- en 12^e-maands gesprek. Uit tabel 4.3 blijkt dat met ongeveer 90 procent van de deelnemers aan het experiment, die op dat moment nog in de WW zaten[13], een 4^e-maands evaluatiegesprek is gevoerd. Hierin bestaat er nauwelijks verschil tussen de groepen met basis- en intensieve dienstverlening.

[12] Op empirische gronden is voor een grens van 10 weken WW gekozen: vanaf de 11^e week WW worden er al '4^e maands evaluatiegesprekken' gevoerd.

[13] Een deel was inmiddels uitgestroomd bijvoorbeeld omdat men werk had gevonden of omdat de maximale WW-duur was bereikt.

Tabel 4.3 Aantal deelnemers met een 4^{e}-maands gesprek volgens registratie Sonar

4^{e}-maands gesprek	Basisdienstverlening		Intensieve dienstverlening		Totaal	
Geen gesprek	522	(12%)	459	(11%)	981	(11%)
Individueel gesprek		-	3.670	(85%)	3.670	(42%)
Groepsgesprek	3.007	(69%)		-	3.007	(35%)
Gespreksvorm onduidelijk	823	(19%)	208	(5%)	1.031	(12%)
Totaal	**4.352**		**4.337**		**8.689**	

Bron: Kenniscentrum UWV

Aantal 7^{e} maands gesprekken

Uit tabel 4.4 blijkt dat met ruim de helft van de werkzoekenden (die nog niet zijn uitgestroomd) in de groep met intensieve dienstverlening een 7^{e}-maands gesprek is gevoerd. Ook in de groep met basisdienstverlening blijken in (zeer) beperkte mate 7^{e}-maands gesprekken te zijn gevoerd. Met bijna de helft van de werkzoekenden in de groep met intensieve dienstverlening is, ondanks het feit dat men minstens zeven maanden werkloos was, geen 7^{e}-maands gesprek gevoerd.

Tabel 4.4 Aantal deelnemers met een 7^{e}-maands gesprek volgens registratie Sonar

7^{e}-maands gesprek	Basisdienstverlening		Intensieve dienstverlening		Totaal	
Geen gesprek	2.789	(96%)	1.362	(46%)	4.151	(71%)
Wel gesprek	108	(4%)	1.599	(54%)	1.707	(29%)
Totaal	**2.897**		**2.961**		**5.858**	

Bron: Kenniscentrum UWV

Aantal 10^{e} maands gesprekken

Na tien maanden was al meer dan de helft van de werkzoekenden uitgestroomd uitde WW-uitkering (naar werk, naar een bijstandsuitkering of naar inactiviteit), . Uit tabel 4.5 blijkt dat met de helft van de (nog overgebleven) werkzoekenden in de groep met intensieve dienstverlening een 10^{e}-maands gesprek is gevoerd. Net als bij de 7^{e}-maands gesprekken blijken ook in een beperkt aantal gevallen 10^{e}-maands gesprekken met werkzoekenden uit de groep met basisdienstverlening te zijn gevoerd. Met de helft van de werkzoekenden in de groep met intensieve dienstverlening is geen 10^{e}-maands gesprek gevoerd.

Tabel 4.5 Aantal deelnemers met een 10^e-maands gesprek volgens registratie Sonar

10^e-maands gesprek	Basisdienstverlening		Intensieve dienstverlening		Totaal	
Geen gesprek	2.097	(94%)	1.077	(49%)	3.174	(72%)
Wel gesprek	132	(6%)	1.127	(51%)	1.259	(28%)
Totaal	**2.229**		**2.204**		**4.433**	

Bron: Kenniscentrum UWV

Aantal 12^e maands gesprekken

Met 47 procent van de werkzoekenden in de groep met intensieve dienstverlening is een 12^e-maands gesprek gevoerd (tabel 4.6). Ook in de groep met basisdienstverlening blijkt met een aantal werkzoekenden een 12^e-maands gesprek te zijn gevoerd.[14] Met twee derde van de oorspronkelijke werkzoekenden kon geen 12^e-maands gesprek worden gevoerd, aangezien de WW-uitkering voor die tijd werd beëindigd.

Tabel 4.6 Aantal deelnemers met een 12^e-maands gesprek volgens registratie Sonar

12^e-maands gesprek	Basisdienstverlening		Intensieve dienstverlening		Totaal	
Geen gesprek	1.431	(84%)	850	(53%)	2.281	(69%)
Wel gesprek	282	(16%)	764	(47%)	1.046	(31%)
Totaal	**1.713**		**1.614**		**3.327**	

Bron: Kenniscentrum UWV

Externe factoren

Bij op zijn minst de helft van de vestigingen die aan het experiment meedoen, is sprake van externe factoren die waarschijnlijk medebepalend zijn geweest voor het feit dat in lang niet alle gevallen waarin iemand een face-to-face gesprek had moeten krijgen dit ook feitelijk gebeurd is . In deze vestigingen is sprake van personele wisselingen en functiewisselingen die van invloed kunnen zijn op de kennis van de uitvoering van de spelregels van het experiment. In de vestiging Maastricht is sprake van sluiting van de vestiging en managementwisselingen. Ook de vestiging Heerenveen is gesloten. De vestiging Rotterdam-Alexander is twee keer verhuisd. In Almelo was sprake van een managementwisseling.

[14] Dit wordt mogelijk verklaard doordat met een deel van de werkzoekenden binnen deze groep na 12 maanden WW PaWa-gesprekken zijn gevoerd.

5 UITKOMSTEN

In de vorige paragraaf hebben we gezien dat in de uitvoering de feitelijke dienstverlening die klanten uit de beide groepen krijgen lang niet altijd klopt met wat vooraf de bedoeling was. Klanten uit de groep ‘Intensieve dienstverlening’ hebben soms minder dienstverlening gekregen en klanten uit de groep ‘Basisdienstverlening’ hebben soms juist meer gekregen. Hierdoor verschilt de feitelijke dienstverlening bij beide groepen minder dan vooraf de bedoeling was. Dit is van belang bij de interpretatie van de resultaten van de beschrijvende analyse in deze paragraaf. Aan het slot van deze paragraaf geven we in het kort de resultaten weer van een aanvullende analyse die is uitgevoerd om het effect van de gesprekken nader te bepalen.

Voordat we de resultaten bespreken gaan we eerst na of de samenstelling van de groep ‘Basisdienstverlening’ overeenkomt met die van de groep ‘Intensieve dienstverlening’ zoals vereist is voor een betrouwbare vergelijking.

Vergelijking samenstelling dienstverleningsgroepen

In deze paragraaf vergelijken we de groep die ‘Basisdienstverlening’ heeft gehad met de groep die ‘Intensieve dienstverlening’ heeft gehad op grond van een aantal (beschikbare) kenmerken. De volgende kenmerken zijn in deze vergelijking betrokken:

- Geslacht;
- Leeftijd;
- Leefvorm;
- Vestiging.

De resultaten zijn opgenomen in tabel 5.1. In het geval van geslacht zien we dat de twee groepen het meest van elkaar verschillen. In de groep met ‘Basisdienstverlening’ zitten (relatief en absoluut) meer mannen en minder vrouwen. Als we deze verschillen statistisch toetsen blijkt inderdaad dat er een significant verschil bestaat tussen beide groepen met betrekking tot het aantal mannen en vrouwen. De andere kenmerken, leeftijd, leefvorm en vestiging, zijn niet significant verschillend tussen beide groepen. Omdat de samenstelling van beide groepen over de gehele periode significant verschilt in man-vrouw verhouding, maken we in de uitkomsten ook een onderscheid naar mannen en vrouwen.

Tabel 5.1 Samenstelling van dienstverleningsgroepen naar kenmerken

	Soort dienstverlening			
	Basisdienstverlening		Intensieve dienstverlening	
	aantal	Percentage	aantal	percentage
Aantal personen	4617		4620	
Geslacht				
Man	[2841	62%	2709	59%
Vrouw	1774	38%	1910	41%
Onbekend	2	0%	1	0%]**
Leeftijd				
Jonger dan 35 jaar	1612	35%	1647	36%
35 tot 45 jaar	1194	26%	1195	26%
45 jaar en ouder	1809	39%	1777	38%
Leefvorm (begin WW)				
Alleenstaand, geen kind	1612	35%	1544	33%
Alleenstaand, afhankelijk kind	168	4%	184	4%
Samenwonend	2830	61%	2888	63%
Vestiging				
Vestiging 1	1308	28%	1321	29%
Vestiging 2	609	13%	649	14%
Vestiging 3	448	10%	498	11%
Vestiging 4	571	12%	566	12%
Vestiging 5	1114	24%	1034	22%
Vestiging 6	567	12%	552	12%

** Significant op 5%-niveau. Heeft betrekking op de verdeling man-vrouw-onbekend.

Netto-effectiviteit

Is er een verschil in effectiviteit tussen ‘Intensieve dienstverlening’ en ‘Basisdienstverlening’? Ter beantwoording van deze vraag kijken we eerst naar de verschillen in uitstroom tussen de klanten in beide dienstverleningsgroepen voor verschillende perioden.[15] De percentages staan vermeld in tabel 5.2. Termijnen worden gerekend vanaf het begin van de uitkering. Uitstroom binnen zes maanden betekent dat een persoon binnen zes maanden uitstroomt, *gerekend vanaf de individuele start van de uitkering*. Zes maanden na begin uitkering correspondeert dus met drie maanden na start van het experiment.

---

[15] Voor de berekening van de uitstroom binnen vijftien maanden is gebruik gemaakt van een deelverzameling van de bij het experiment betrokken personen, bestaande uit degenen die minimaal vijftien maanden gevolgd zijn.

Het netto-effect in geval van uitstroom uit de uitkering vertoont een stijgende lijn met betrekking tot de periode waarin de uitstroom gemeten wordt. De uitstroomkansen binnen twaalf en vijftien maanden van ‘Intensieve dienstverlening’ zijn een kleine drie procentpunten hoger dan de uitstroomkansen van ‘Basisdienstverlening’. Deze verschillen zijn significant. Kijken we alleen naar uitstroom naar werk dan is het netto-effect binnen twaalf en vijftien maanden iets lager, ongeveer twee procentpunten, maar nog steeds significant. Er is maar een klein deel van de personen die uitstromen dat later weer opnieuw in een uitkering terecht komt. Ook hebben we nog gekeken naar werkhervattingen zonder uitstroom uit de WW, waarbij ook alle gedeeltelijke werkhervattingen meegenomen zijn. Dit leidt tot hogere ‘uitstroompercentages’, maar heeft netto-effecten (na 6, 9, 12 en 15 maanden) van dezelfde orde van grootte.

Tabel 5.2 Overzicht van de uitkomsten naar uitstroom

	Uitstroom binnen *x* maanden na begin uitkering				
	6 maanden	9 maanden	12 maanden	15 maanden	Opnieuw in uitkering
Totale uitstroom uit de WW-uitkering					
I-dvl	31,9%	50,2%	62,3%	67,6%	0,9%
B-dvl	31,5%	49,0%	59,6%	64,6%	1,0%
Netto-effect	0,5%	1,2%	2,7%**	2,9%**	-0,1%
Uitstroom uit de WW-uitkering naar baan					
I-dvl	19,7%	28,7%	34,6%	34,9%	
B-dvl	19,0%	27,6%	32,2%	32,8%	
Netto-effect	0,7%	1,1%	2,4%**	2,1%*	

* Significant op 10%-niveau; ** significant op 5%-niveau.

I-dvl = Intensieve dienstverlening; B-dvl = Basisdienstverlening

De stijgende lijn van het netto-effect, waarbij de grootste stijging optreedt tussen negen en twaalf maanden, is mogelijk (deels) te verklaren uit het feit dat bij zeven en tien maanden in de uitkering een duidelijker verschil ontstaat tussen ‘Intensieve dienstverlening’ en ‘Basisdienstverlening’ door middel van het aantal gesprekken dat in beide groepen gevoerd is, wat eerder bij vier maanden niet het geval is. Toen was het enige verschil een verschil in gespreksvorm: individueel of groepsgewijs. Ondanks een duidelijker verschil heeft nog steeds maar een deel van de groep ‘Intensieve dienstverlening’ een gesprek gehad (van de groep basisdienstverlening zijn er maar weinig die dan nog een gesprek hebben). Dus mogelijk is het effect van intensieve dienstverlening onderschat.

Als we de resultaten splitsen naar mannen en vrouwen (zie bijlage), dan zien we dat het netto-effect bij vrouwen over het algemeen wat groter is dan bij mannen, vooral bij de uitstroom naar een baan (bij overigens lagere uitstroompercentages voor vrouwen).

Tabel 5.3 Overzicht van de uitkomsten naar fracties WW-uitkering, baan en overig

	gemiddelde fractie over waarnemingsperiode†		
	WW-uitkering	baan	overig
I-dvl	51,0%	32,1%	23,4%
B-dvl	52,7%	30,7%	23,0%
Netto-effect	-1,6%**	1,4%*	0,4%

* Significant op 10%-niveau; ** significant op 5%-niveau.

† De waarnemingsperiode loopt van de start van het experiment (13 weken na begin van de WW-periode) tot aan het einde van de looptijd van het experiment (31 januari 2014).

I-dvl = Intensieve dienstverlening; B-dvl = Basisdienstverlening

De fracties in tabel 5.3 geven een goed totaalbeeld van de gemiddelde tijd dat een persoon een uitkering heeft of een baan heeft of geen van beide. Dit zijn de gemiddelde fracties dat men zich binnen de waarnemingsperiode in één van deze drie situaties bevindt. De waarnemingsperiode loopt van de start van het experiment (13 weken na begin van de WW-periode) tot aan het einde van de looptijd van het experiment (31 januari 2014). Bij de berekening van de fractie dat men een baan heeft worden alle banen meegenomen die na de start van het experiment zijn aangevangen. Omdat het mogelijk is dat een persoon zowel een uitkering als een baan heeft, tellen de fracties op tot boven de één. Uit de resultaten blijkt dat klanten met 'Intensieve dienstverlening' gemiddeld minder tijd een uitkering hebben, 51,0% tegenover 52,7% van de observatieperiode, en meer tijd een baan hebben, 32,1% tegenover 30,7% van de observatieperiode – bij een gemiddelde waarnemingsperiode van ongeveer veertien maanden, gerekend vanaf de (individuele) start van het experiment. Tevens bevinden zij zich iets vaker in de situatie zonder (nieuwe) baan en zonder uitkering (23,4% versus 23,0%). Het verschil in uitkeringstijd is significant, het verschil in baantijd is zwak significant. Wat betreft het netto-effect met betrekking tot deze fracties zien we ook hier dat het effect bij vrouwen vooral bij baantijd groter is dan bij mannen (zie bijlage). Bij vrouwen is het netto-effect op baantijd ter waarde van 2,4%-punten significant.

De lengte van de eerste baan is in beide groepen van dezelfde orde van grootte (tabel 5.4). De deelnemers aan 'Intensieve dienstverlening' hebben in hun eerste baan iets minder vaak een contract van onbepaalde tijd, 17,1% versus 18,2% (een niet-significant verschil van 1,1%-punten). Het aantal banen en de deeltijdfactor zijn vergelijkbaar met die van klanten in de 'Basisdienstverlening'. Ook het gemiddelde loon per uur ligt voor beide groepen op hetzelfde niveau. Deze gelijkwaardigheid van de kwaliteit van de banen vinden we ook terug bij mannen en vrouwen apart.[16] Wel zijn de waardes van enkele maatstaven, onafhankelijk van het dienstverleningslabel, verschillend voor mannen en vrouwen. Vrouwen hebben gemiddeld genomen een langer durende eerste baan, een lagere deeltijdfactor (werken minder uren) en een lager uurloon.

16 Met één uitzondering: vrouwen met basisdienstverlening hebben significant vaker (3,7%-punten) een contract voor onbepaalde tijd.

Tabel 5.4 Overzicht van de uitkomsten naar kwaliteit van de banen

	eerste baan			alle banen	
	vast contract	gemiddelde lengte‡	gemiddeld aantal banen	gemiddelde deeltijdfactor	gemiddeld loon per uur
I-dvl	17,1%	151	1,6	75,0%	14,04
B-dvl	18,2%	150	1,6	75,0%	14,00
Netto-effect	-1,1%	2	0,0	0,0%	0,04

* Significant op 10%-niveau; ** significant op 5%-niveau.

‡ Gemiddelde lengte van de eerste baan in dagen.

I-dvl = Intensieve dienstverlening; B-dvl = Basisdienstverlening

Aanvullende analyses

Door de imperfecties in de uitvoering van het experiment kan een onderschatting optreden van de meerwaarde van face-to-face gesprekken ten opzichte van basisdienstverlening. Het 7e-maands gesprek bijvoorbeeld, is in de praktijk slechts gevoerd met 54 procent van degenen uit de groep ‘intensieve dienstverlening’ die op dat moment nog in de WW zaten, terwijl dit eigenlijk 100 procent had moeten zijn. Van de personen uit de groep ‘basisdienstverlening’ die op dat moment nog in de WW zaten, is met vier procent een gesprek gevoerd, wat niet veel meer is dan de vooraf bedoelde nul procent. Dus men zou kunnen verwachten dat we grotere verschillen in herintredingskans tussen beide groepen hadden gemeten als iedereen uit de groep ‘intensieve dienstverlening’ die nog in de WW zat het 7e-maands gesprek had gehad en niemand uit de groep ‘basisdienstverlening’. Dan zou het effect van een gesprek op de individuele herintredingskans groter zijn dan de eerder gepresenteerde resultaten suggereren. Toch kunnen we die conclusie niet zonder meer trekken. Het is namelijk denkbaar dat alleen een gesprek is gevoerd met mensen waarvoor dat effectief was. In dat geval zouden de eerder gepresenteerde resultaten wel een goed beeld van de effectiviteit geven.

In een aanvullend onderzoek is nader bekeken hoe groot het effect van een individueel gesprek of van de verschillende gesprekken samen op de individuele herintredingskans is. Hierbij is rekening gehouden met mogelijke selectiviteit bij het al dan niet krijgen van een gesprek. Hierbij zijn twee methoden toegepast. De eerste methode is de ‘intention-to-treat’ (ITT) methode die corrigeert voor het feit dat de feitelijke toewijzing aan twee groepen in een experiment, die elk een andere dienstverlening (‘treatment’) krijgen, in de praktijk afwijkt van de theoretisch wenselijke (volledig willekeurige) toewijzing. De tweede methode is een schatting van een duurmodel waarin de herintredingskans onder meer afhankelijk wordt gesteld van het al dan niet hebben van een gesprek. Deze methode corrigeert behalve voor selectiviteit door fouten in de toewijzing ook voor de gevolgen van dynamische selectie. Deze laatste vorm van selectie treedt op als door verschillen in uitstroom de samenstelling van de groep ‘intensieve dienstverlening’ die nog in de WW zit na verloop van tijd niet meer dezelfde is als van de groep ‘basisdienstverlening’.

De uitgebreide resultaten van de aanvullende analyse zijn weergegeven in een apart rapport dat van de SEOR-website te downloaden is.[17] We volstaan hier met de hoofdconclusies. Deze zijn bij beide methoden dezelfde. Bij beide methoden vinden we bij een van de gespreksronden (het 10e-maands respectievelijk 12e-maands gesprek) een significant effect. Bij beide methoden is het totale effect van alle gespreksronden bij elkaar beperkt en niet-significant. De gevonden effecten zijn wel iets groter dan wat we vonden bij de beschrijvende analyse.[18] Het effect op de uitstroom naar werk is gestegen van ruim twee procentpunten naar ruim drie procentpunten (duurmodel) tot ongeveer 4,5 procentpunten (ITT). In geval van totale uitstroom uit de uitkering is het effect gestegen van een kleine drie procentpunten naar ongeveer vier procentpunten.

Over het geheel gezien hebben we dus op grond van de aanvullende analyses geen significant effect gevonden van face-to-face gesprekken samen op de herintredingskans. Verder vinden we ook geen significant verschil in effectiviteit tussen een face-to-face gesprek en een groepsgesprek. Bij beide methoden vinden we wel bij één van de latere gespreksronden een significant effect.

Hoe moeten we deze resultaten nu zien in relatie tot die van de beschrijvende analyse? De resultaten van de beschrijvende analyse zijn te beschouwen als een ondergrens van de effecten. Volgens deze resultaten hebben gesprekken dus minimaal een klein positief effect. Uit de aanvullende analyse komt zoals verwacht een wat groter effect, maar dit is niet significant. Kennelijk zijn met de methoden die rekening houden met selectiviteit in dit geval geen nauwkeurige schattingen te maken. De econometrische methoden die voor de imperfecties in de uitvoering van het experiment corrigeren zijn geen perfecte substituten voor een goed uitgevoerd experiment. Verder hebben we niet onderzocht of intensieve dienstverlening meerwaarde heeft voor specifieke groepen WW'ers.

---

[17] De Koning, J., P. de Hek en G. Bijwaard (2015), *Aanvullende analyse experiment UWV "E-dienstverlening"*, SEOR, Rotterdam.

[18] De beschrijvende analyse is de analyse hierboven waarbij uitstroompercentages tussen de twee dienstverleningsgroepen worden vergeleken. De effecten van de beschrijvende analyse op de uitstroom staan vermeld in tabel 5.2.

6 CONCLUSIES

In dit rapport zijn de resultaten gepresenteerd van een experiment waarmee is onderzocht of individuele face-to-face gesprekken en e-dienstverlening (‘intensieve dienstverlening’) effectiever zijn dan groepsgesprekken en e-dienstverlening (‘basisdienstverlening’). Effectiviteit wordt afgemeten aan een aantal indicatoren: kans op uitstroom uit de uitkering, kans op uitstroom naar een baan, het percentage van de tijd in de waarnemingsperiode dat men in een uitkering zit, het percentage van de tijd in de waarnemingsperiode dat men een baan heeft en enkele baankenmerken (hoogte uurloon, deeltijdfactor en type contract).

Op grond van de beschrijvende analyse, waarbij de indicatoren die betrekking hebben op de deelnemersgroep zijn vergeleken met die van de controlegroep, kunnen op basis van dit experiment de volgende conclusies worden getrokken:

- Tussen de groep met label ‘Intensieve dienstverlening’ en de groep met label ‘Basisdienstverlening’ bestaat een significant verschil naar uitstroom uit de uitkering (een kleine drie procentpunten) en naar uitstroom naar werk (ruim twee procentpunten).
- Deze netto-effecten manifesteren zich bij meting na twaalf en vijftien maanden vanaf instroom werkloosheid. Bij meting na zes en negen maanden vanaf begin uitkering is het netto-effect nog klein en niet significant.
- Er is geen significant verschil tussen beide groepen wat betreft de kwaliteit van de banen.

Bij de uitkomsten moet worden aangetekend dat de verschillen in dienstverlening tussen beide groepen in de praktijk kleiner zijn geweest dan vooraf de bedoeling is geweest. Na vier maanden werkloosheid (gerekend vanaf de instroom in de werkloosheid), dus kort nadat ze aan het experiment gingen deelnemen, kregen de cliënten uit beide groepen een gesprek. Weliswaar kreeg de groep met label ‘Intensieve dienstverlening’ een individueel gesprek en de groep met label ‘Basisdienstverlening’ een groepsgesprek, maar achteraf blijkt dit geen waarneembaar verschil in uitstroom (naar een baan of anderszins) tot gevolg te hebben. Van de laatste groep kregen na de vierde maand nog maar weinigen een gesprek. Van de groep met label ‘Intensieve dienstverlening’ kreeg na zeven en tien maanden een deel (ongeveer de helft) wel een gesprek. Dus vanaf zeven maanden is er tussen beide groepen wel een duidelijk verschil in ontvangen dienstverlening. Dit verklaart mogelijk waarom we pas een effect vinden als mensen al geruime tijd in het experiment zijn. Omdat ook dan het verschil in dienstverlening kleiner is dan bedoeld, is het effect van intensieve dienstverlening ten opzichte van basisdienstverlening mogelijk onderschat. Die conclusie is niet met zekerheid te trekken omdat denkbaar is dat juist degenen waarvoor dit effectief is een gesprek hebben gekregen. Dit kan te maken hebben met kenmerken die we waarnemen (leeftijd, geslacht, enz.), maar ook met kenmerken waarover we geen gegevens hebben (bijvoorbeeld digivaardigheid).

In een aanvullend onderzoek is nader bekeken hoe groot het effect van een individueel gesprek of van de verschillende gesprekken samen op de individuele herintredingskans is. Hierbij is rekening gehouden met het feit dat slechts een deel van de mensen die een gesprek hadden

moeten krijgen, ook werkelijk zo'n gesprek hebben gehad. Verder is rekening gehouden met de mogelijkheid dat het al of niet krijgen van zo'n gesprek een selectief proces is. Hierbij zijn twee verschillende methoden toegepast. De gevonden effecten van de verschillende gesprekken zijn bij beide methoden samen iets groter dan wat we vonden bij de beschrijvende analyse. Echter, de twee gebruikte methoden brengen ook een grote mate van onzekerheid met zich mee, waardoor het effect van de gesprekken samen, ondanks de hogere waarde, niet significant is. Verder vinden we ook geen significant verschil in effectiviteit tussen een individueel gesprek en een groepsgesprek. Bij beide methoden vinden we wel bij één van de latere gespreksronden een significant effect.

Concluderend kunnen we zeggen dat intensieve dienstverlening twaalf en vijftien maanden na instroom in de werkloosheid leidt tot een hogere uitstroom uit de uitkering en naar een baan dan basisdienstverlening. De gevonden effecten bij de beschrijvende analyse – twee tot drie procentpunten – geven een minimum effect weer. De aanvullende analyses geven aan dat de effecten mogelijk groter zijn, maar de onzekerheidsmarge is te groot om duidelijke uitspraken hierover te doen.

In eerder onderzoek[19] is een groter effect van gesprekken gevonden. Deze resultaten hoeven echter niet in tegenspraak te zijn met ons onderzoek. In de eerste plaats geeft de aanvullende analyse binnen ons onderzoek een grote onzekerheidsmarge van de effecten te zien. Verder wordt in ons onderzoek nagegaan of gesprekken een meerwaarde hebben boven basisdienstverlening; in het eerdere onderzoek werden gesprekken afgezet tegen geen dienstverlening. Bovendien werden gesprekken bij het eerdere onderzoek op een andere manier ingezet: doorgaans eerder en met meer mogelijkheden tot variatie in de frequentie van de gesprekken. Dat wij kleinere effecten vinden is dus niet onlogisch.

[19] Heyma, A. en S. van der Werff, *Een goed gesprek werkt*, SEO, Amsterdam, maart 2014.

BIJLAGE 1 – RESULTATEN GEDIFFERENTIEERD NAAR GESLACHT

Tabel B.1 Uitstroom naar geslacht

	Uitstroom binnen *x* maanden na begin uitkering			
	6 maanden	9 maanden	12 maanden	15 maanden
Uitstroom uit de uitkering				
Mannen				
I-dvl	34,1%	52,5%	64,1%	66,6%
B-dvl	33,6%	50,8%	61,5%	64,8%
Netto-effect	0,6%	1,8%	2,7%**	1,8%
Vrouwen				
I-dvl	28,8%	46,9%	59,7%	68,7%
B-dvl	28,1%	46,2%	56,8%	64,4%
Netto-effect	0,7%	0,7%	2,9%**	4,3%**
Uitstroom naar baan				
Mannen				
I-dvl	22,1%	31,7%	37,7%	36,2%
B-dvl	21,2%	30,4%	35,6%	35,1%
Netto-effect	0,9%	1,3%	2,1%†	1,1%
Vrouwen				
I-dvl	16,2%	24,4%	30,2%	33,5%
B-dvl	15,5%	23,0%	26,8%	29,8%
Netto-effect	0,7%	1,4%	3,4%**	3,7%**

† Significant op 20%-niveau; * Significant op 10%-niveau; ** significant op 5%-niveau.

Tabel B.2. Gemiddelde fractie uitkering, baan en overig naar geslacht

	gemiddelde fractie		
	uitkering	baan	overig
Mannen			
I-dvl	50,0%	33,4%	23,1%
B-dvl	51,6%	32,6%	22,4%
Netto-effect	-1,5%†	0,9%	0,7%
Vrouwen			
I-dvl	52,4%	30,2%	23,8%
B-dvl	54,4%	27,9%	24,0%
Netto-effect	-2,0%†	2,4%**	-0,2%

† Significant op 20%-niveau; * Significant op 10%-niveau; ** significant op 5%-niveau.

Tabel B.3 Kwaliteit van de banen naar geslacht

	eerste baan		alle banen		
	vast contract	gemiddelde lengte	gemiddeld aantal banen	gemiddelde deeltijdfactor	gemiddeld loon per uur
Mannen					
I-dvl	17,4%	145	1,6	77,0%	14,47
B-dvl	17,1%	145	1,6	76,0%	14,35
Netto-effect	0,3%	1	0,0	1,0%	0,12†
Vrouwen					
I-dvl	16,5%	162	1,6	73,0%	13,37
B-dvl	20,2%	160	1,6	72,0%	13,35
Netto-effect	-3,7%**	1	0,0	1,0%	0,02

† Significant op 20%-niveau; * Significant op 10%-niveau; ** significant op 5%-niveau.